

### **BAB III**

#### **LANDASAN TEORI**

##### **3.1. E-Tilang**

Salah satu unsur pelaksana tugas pokok pada tingkat Polda adalah Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) berdasarkan Pasal 177 ayat (2) Perkap Nomor 22 Tahun 2010 yang berisi susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat kepolisian daerah bertugas “menyelenggarakan kegiatan lalu lintas yang meliputi Pendidikan Masyarakat Lalu Lintas (Dikmaslantas), penegakkan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, administrasi registrasi dan identifikasi pengemudi serta kendaraan bermotor, melaksanakan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas)”.

Ketentuan pada Pasal 177 ayat (2) tersebut diatas menyebutkan bahwa tugas pokok Ditlantas salah satunya adalah penegakkan hukum. Penegakkan hukum berdasarkan Pasal 183 ayat (1) membina ketertiban, penindakan dan pelanggaran lalu lintas. Hal ini juga sesuai dengan peraturan pemerintah RI no. 80 tahun 2012 pasal 24 ayat 3 yang berisi prosedur pemeriksaan kendaraan bermotor dan penindakan bagi pelanggar lalu lintas dimana tindak pidana pelanggaran tertentu terhadap undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan dilaksanakan dengan menerbitkan surat tilang. Tilang merupakan penanganan pelanggaran lalu lintas secara langsung.

Korlantas Polri membuat inovasi pelayanan berbasis IT guna membangun kepercayaan publik. E-Tilang adalah salah satu inovasi pelayanan dalam

penindakan pelanggaran lalu lintas, adapun dasar dari penerbitan E-Tilang berdasarkan Pasal 272 Ayat (1) Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan menerangkan “Untuk mendukung kegiatan penindakan pelanggaran di Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dapat digunakan peralatan elektronik”. E-Tilang diterbitkan oleh Kakorlantas Polri. Penerapan sistem E-Tilang ini untuk mencegah terjadinya praktik pungutan liar (pungli) dan memudahkan masyarakat untuk bertransaksi atau membayar denda tilang.

### 3.2. UTAUT

Penerimaan dan penggunaan teknologi informasi telah mengembangkan beberapa model yang saling melengkapi. Model ini telah berkembang selama bertahun-tahun sebagai hasil dari upaya validasi dan perluasan model. Metode *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) ini gabungan dari beberapa metode, sebagai berikut:

#### a. *Theory of Reasoned Action dan Teori Planned Behavior*

Teori ini berkembang pada tahun 1967 yang dipelopori oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein. Kemudian pada tahun 1980 teori ini digunakan dalam mempelajari perilaku dan pada tahun 1988 model TRA tersebut berkembang menjadi *Theory of Planned Behavior*. Hal ini dilakukan dalam mengatasi beberapa kekurangan-kekurangan dari model yang lama tentang TRA. *Theory of Planned Behavior* terdiri dari konstruk *belief*, *attitude*, *intention* dan *behavior*.

Metode berikut menjelaskan hubungan antara *intention* dan *behavior* yang mana dapat menentukan faktor terbesar dari keinginan seseorang. Fokus dari teori

ini adalah mempertimbangkan sesuatu yang dianggap penting. Selanjutnya konstruk sikap (*attitude*) berpengaruh terhadap kehendak (*intention*), sikap menjelaskan sejauh mana seseorang mendapatkan keuntungan.

Pada teori TPB dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat berpengaruh pada sikap dan norma subjektif. Sedangkan norma subjektif berpengaruh pada kepercayaan terhadap orang lain sehingga memotivasi agar mentaatinya. Seseorang memiliki kepercayaan atau pandangan positif terhadap sesuatu maka orang tersebut akan melakukan perbuatan yang sama dan orang lain tertarik untuk melakukannya. Pengambilan keputusan yang benar, alasan yang tepat, dan dampaknya mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Ada tiga hal yang mempengaruhi hal tersebut, sebagai berikut:

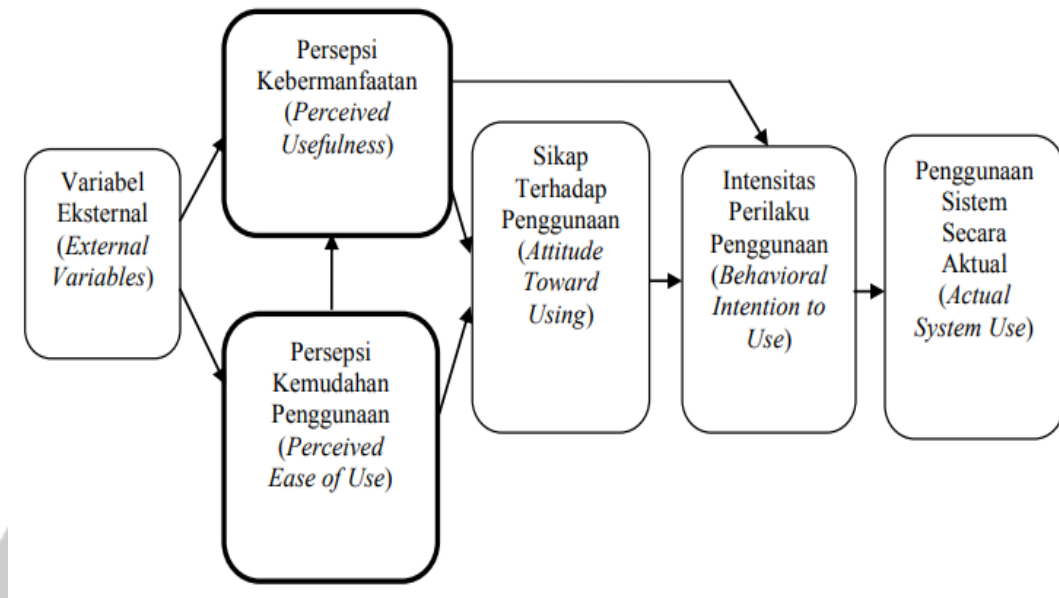
- 1) Perilaku seseorang sepenuhnya tidak berdasarkan sikap umum saja dan dapat juga ditentukan berdasarkan sikap khusus seseorang tersebut.
- 2) Norma subjektif juga berpengaruh terhadap perilaku seseorang, pengaruh orang lain yang meyakinkan kita untuk melakukan keinginannya.
- 3) Hubungan sikap, perilaku dan norma subjektif membentuk seseorang untuk melakukan perilaku tertentu.

Norma subjektif bisa berupa pengaruh dari teman terdekat ataupun keluarga sehingga berpengaruh juga pada orang lain untuk menerima perilaku tersebut. Hubungan yang memiliki pengaruh tersebut didapatkan dari pengetahuan, pengalaman atau penilaian. Dalam hal ini diyakini bahwa semakin besar niat seseorang untuk mengikuti perilaku orang lain maka semakin berhasil seseorang tersebut menjadi berpengaruh.

b. Technology Acceptance Model

*Teori Technology Acceptance Model* (TAM) ini berdiri pada tahun 1989 yang dipelopori oleh Davis. TAM adalah metode yang digunakan untuk mengetahui penerimaan teknologi atau sistem informasi. TAM merupakan perkembangan dari teori TRA dan TPB. Indikator pada TAM sudah teruji mampu menguji dan mengukur penerimaan teknologi. Dasar dari TAM menunjukkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepercayaan, sikap dan tujuan dari penggunaanya.

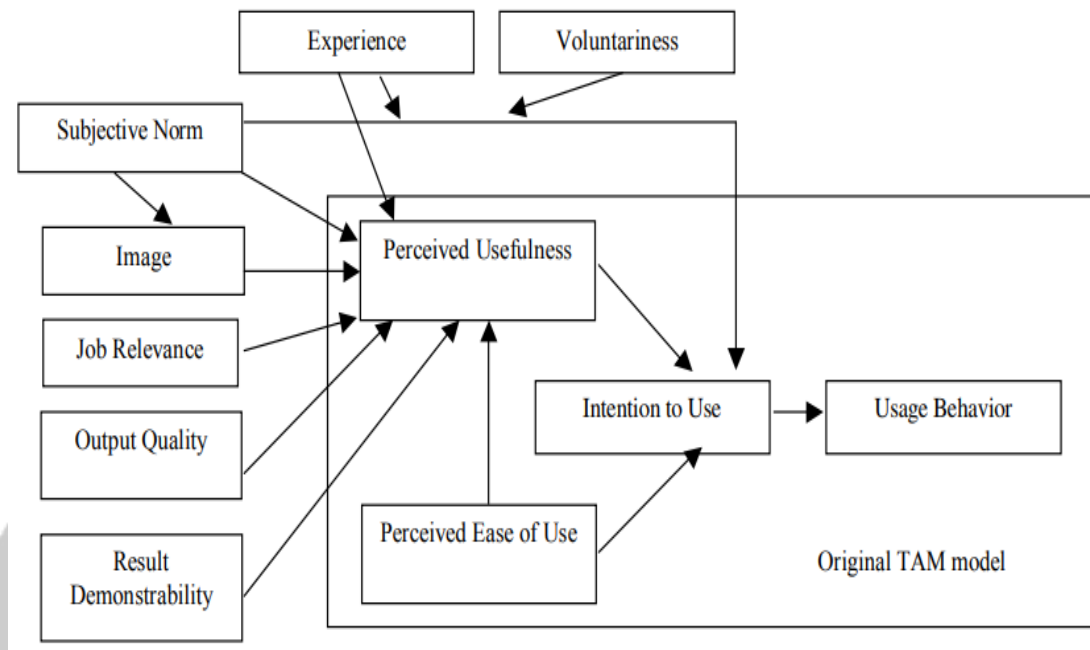
Konstruk dari TAM yaitu pengaruh kemudahan dalam menggunakan atau *Ease of Use Perceived*, hal ini menunjukkan kemudahan dalam menggunakan sistem yang baru dan telah sesuai dengan keinginan penggunaanya. Selanjutnya persepsi manfaat (*Usefulness perceived*), hal ini menjelaskan sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem baru dapat meningkatkan kinerjanya. Semakin seseorang kalau sistem tersebut berguna maka semakin banyak yang menggunakannya dan sebaliknya. Model TAM terdiri dari *perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, behavioral intention to use dan actual system use*. Variable eksternal pada TAM dapat disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Model TAM ditunjukkan pada gambar 3.1 berikut ini.



Gambar 3.1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

c. *Extention of the Technology Acceptance Model (TAM2)*

Teori TAM 2 merupakan pengembangan dari teori TAM sebelumnya, model ini dikemukakan oleh Venkatesh dan Davis pada tahun 2000. TAM2 berasal dari kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan yang mendapatkan dua teori tambahan yaitu proses instrumental kognitif dan faktor sosial yang mempengaruhi proses. Faktor kognitif yang mempengaruhi kemudahan penggunaan (perceived usefulness) yaitu job relevance, output quality dan result demonstrability. Selanjutnya, tiga faktor sosial yang mempengaruhi kegunaan yang dirasakan (perceived ease of use) yaitu subjective norm, image dan voluntaries. Model TAM2 ditunjukkan seperti gambar 3.2 berikut ini.



Gambar 3.2. Extention of the Technology Acceptance Model (TAM2)

#### d. Diffusion of Innovation Model

Teori ini ditemukan oleh M. Rogers, merupakan teori sosial dalam mengemukakan informasi berupa inovasi yang subjektif dan perlahan-lahan dikembangkan melalui proses konstruksi sosial. Inovasi ini memiliki manfaat relative, kesesuaian, kemampuan dan tingkat kerumitan. Unsur-unsur dari Inovasi pada teori ini adalah:

##### 1) Keunggulan relatif (relative advantage)

Keunggulan relative yaitu sebuah inovasi dikatakan lebih baik daripada sistem yang sebelumnya. Semakin besar keunggulan relative maka semakin cepat inovasi tersebut akan diadopsi. Keunggulan relative dapat diukur dari sisi ekonomi, sosial dan kepuasan yang dirasakan.

## 2) Kompatibilitas (compatibility)

Compatibility adalah sebuah inovasi yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Apabila inovasi tersebut sudah sesuai dengan aturan yang berlaku (compatible) maka untuk adopsi inovasi tersebut menjadi mudah.

## 3) Complexity

Complexity atau kerumitan maksudnya yaitu inovasi dianggap sesuatu yang sulit untuk digunakan, hal ini tentu saja mempengaruhi adopsi inovasi karena semakin mudah dipahami dan digunakan maka adopsi inovasi juga semakin mudah diterapkan.

## 4) Trialability

Triability maksudnya inovasi mampu diujicobakan atau didemonstrasikan agar dapat dengan cepat diterima.

## 5) Observability

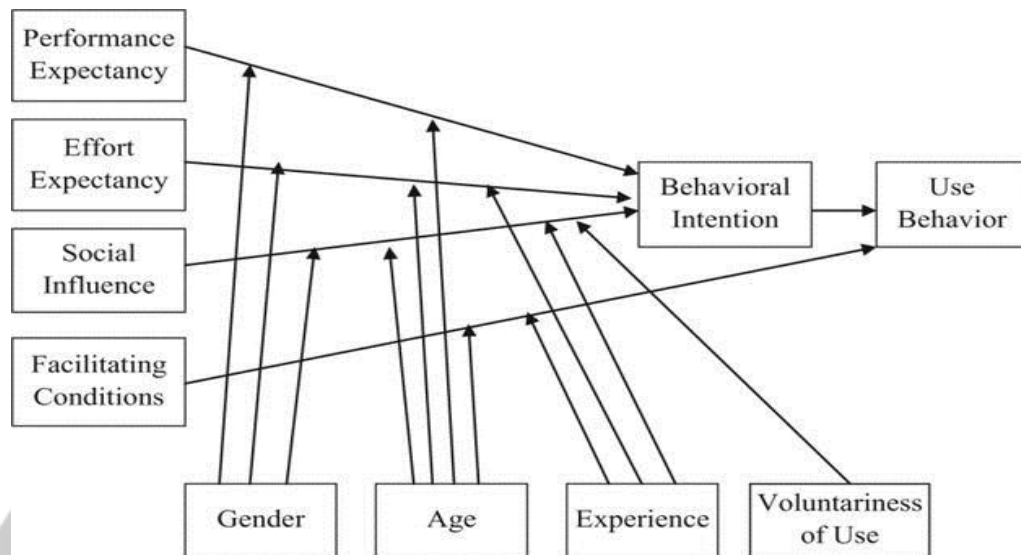
Observability atau kemampuan mengamati, yaitu sejauh mana sebuah inovasi mampu dilihat oleh orang lain. Semakin baik hasil yang dilihat oleh orang lain maka semakin besar kemungkinan inovasi tersebut diterima dan diterapkan. Kemampuan uji coba, mengamati dan semakin sedikit tingkat kerumitan maka semakin mudah inovasi tersebut diadopsi.

## 6) Teori Kognitif Sosial

Teori kognitif sosial ditemukan oleh Albert Bandura, menyatakan bahwa lingkungan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi perilaku seseorang. Faktor kognitif terdiri dari ekspektasi, keyakinan, strategi pemikiran dan kecerdasan. Menurut teori ini bahwa perilaku orang lain lebih mudah diamati dan ditiru, sehingga sangat berpengaruh pada pola belajar sosial.

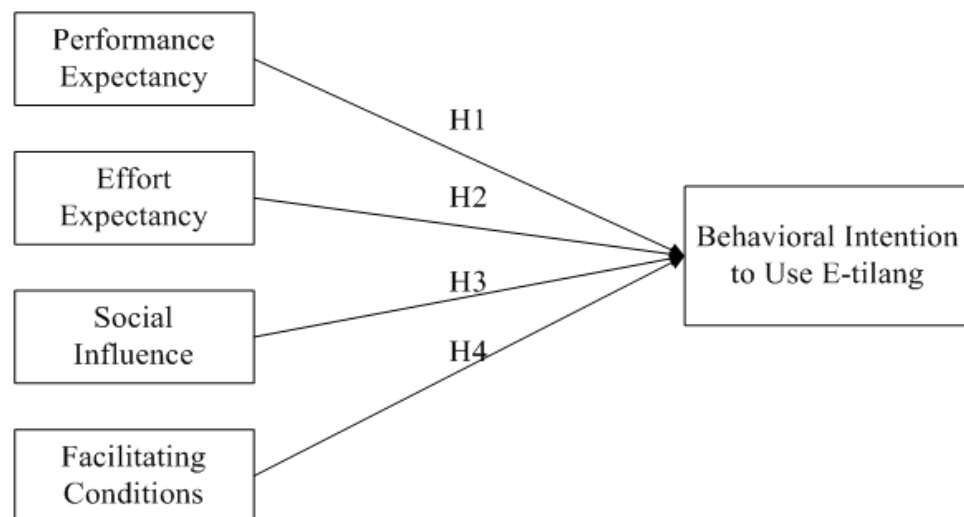
Selanjutnya UTAUT merupakan salah satu perkembangan model terbaru di bidang penerimaan teknologi. Delapan model sebelumnya digunakan dalam literatur sistem informasi yang digabung dalam sebuah model yang terintegrasi, semua model memiliki asal-usul dalam hal psikologi, sosiologi dan komunikasi. Setiap model mencoba untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku pengguna untuk menggunakan berbagai variabel independen dan Sebuah model terpadu dibuat berdasarkan kesamaan konseptual dan empiris pada delapan model tersebut. UTAUT menyatakan bahwa empat konstruk kunci yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas merupakan penentu kelangsungan atau prediktor niat untuk menggunakan (Venkatesh et al, 2003). seperti gambar 3.3. berikut ini:





Gambar 3.3. Model UTAUT

Berikut model penelitian yang diusulkan ditunjukkan pada gambar 3.4. berikut ini:



Gambar 3.4. Model Penelitian

### 3.3. Structural Equation Modeling (SEM)

Penelitian menggunakan SEM sebagai alat statistic untuk menyelesaikan persamaan berganda secara bersamaan yang tidak dapat diselesaikan oleh persamaan regnerasi linear. SEM mampu melakukan analisis yang memiliki hubungan dua arah dan menghubungkan dua buah analisis yang terdiri dari analisis faktor dan analisis jalur. SEM terdiri dari model variable laten dan model pengukuran, variable laten mengukur persamaan simultan pada ekonometri dan variabel terukur merupakan gambaran sejumlah indikator atau beberapa variabelnya. Sedangkan ekonometri adalah semua variabelnya bagian dari variable terukur.

Untuk mencapai hasil penelitian data disajikan menggunakan bantuan statistic pada SEM sehingga mampu digunakan pada banyak model. Selanjutnya hasil tersebut mampu memecahkan masalah pada penelitian (Handayani & Sudiana, 2015). Menurut Savalei & Bentler (2006) model yang diselesaikan oleh SEM harus memiliki teori dasar yang kuat. Dalam permasalahan ilmu sosial dan perilaku, masalah pengukuran diselesaikan dengan model pengukuran dan permasalahan yang memiliki hubungan kausal diselesaikan dengan model variable laten.

### **3.4. Hipotesis**

Beberapa penelitian sebelumnya banyak menggunakan UTAUT (Alshehri et al, 2012) (Ahmad & Markkula, 2013). Ada tiga konstruksi yang ditetapkan sebagai penentu langsung dari niat perilaku di UTAUT, yaitu harapan kinerja,

ekspektasi usaha dan pengaruh sosial, yang digunakan untuk mengukur pengalaman dari layanan e-government oleh pengguna saat ini. Konstruk keempat, yaitu kondisi memfasilitasi, yang merupakan penentu langsung dari perilaku penggunaan, digunakan untuk mengeksplorasi pengguna dan persepsi non-pengguna tantangan dalam kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi penggunaan dan adopsi layanan e-government.

Keterkaitan antara konstruksi utama pada UTAUT telah menunjukkan signifikansi yang tinggi pada penerimaan teknologi dan telah terbukti dengan hasil yang konsisten dalam berbagai penelitian (Raja Yusof et al, 2017) (Azam, 2015). Konstruk inti UTAUT sangat berkaitan erat dengan konteks studi ini. Konstruk yang ditetapkan sebagai penentu langsung dari niat perilaku di UTAUT salah satunya adalah Harapan Kinerja. Menurut Venkatesh et al, (2003) Harapan Kinerja yaitu kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem baru akan mendapatkan keuntungan dan membantu mereka dalam meningkatkan kinerja pekerjaan. Kesalahpahaman umum dari banyak pengguna elektronik adalah bahwa sistem elektronik baru merepotkan dan tidak membantu dalam meningkatkan kinerja.

UTAUT menunjukkan bahwa konstruk ini adalah prediktor terkuat dari perilaku individu. Konstruk berasal dari konsep persepsi manfaat TAM / TAM2, MM, MPCU, IDT dan SCT. Dalam konteks Performance Expectancy atau harapan kinerja e-government memungkinkan warga untuk mengakses informasi dengan cepat dan nyaman. Harapan kinerja sangat mempengaruhi pengguna niat

(Lau, 2016) (Williams et al, 2015). Sehingga disimpulkan hipotesis H1 berikut ini:

**H1:** Harapan Kinerja memiliki pengaruh positif pada niat perilaku dalam menggunakan layanan e-Tilang.

Konstruk harapan usaha adalah sejauh mana sistem tersebut mudah digunakan, konstruk ini berasal dari UTAUT. Harapan usaha tentang persepsi kemudahan penggunaan (TAM / TAM2) dan kompleksitas (MPCU). Hal ini menjelaskan kemudahan layanan pada e-Tilang, bagaimana pengguna berinteraksi dengan antarmuka. Sistem yang mudah digunakan akan menarik perhatian pengguna untuk terus memakainya.

Hal ini sama dengan penelitian sebelumnya bahwa harapan usaha mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan (Williams et al, 2015) (Jayusman Hadi, 2017). Sistem yang baik akan meningkatkan harapan usaha sebuah organisasi.

Jadi disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

**H2:** Harapan Usaha memiliki pengaruh positif pada niat perilaku untuk menggunakan layanan e-Tilang

Menurut Venkatesh et al., (2003) sosial influence atau pengaruh sosial adalah kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem baru dapat meminimalkan usaha atau mempersingkat proses mengerjakan pekerjaan. Konstruksi ini berasal dari gabungan beberapa teori yang menangkap konsep pengaruh sosial norma subjektif. Hal ini memainkan peran penting dalam penggunaan teknologi apapun. Karena pengaruh sosial dengan mudah mempengaruhi satu sama lain. Pengaruh

sosial pada organisasi mampu mendukung seseorang untuk menggunakan sistem pada pekerjaan. Selanjutnya dari paparan diatas dihasilkan hipotesis berikut:

**H3:** Pengaruh Sosial mempunyai efek positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan layanan e-Tilang

Menurut Venkatesh et al, (2003) facilitating conditions atau kondisi fasilitas adalah kepercayaan seseorang terhadap infrastruktur dan teknis yang menunjang organisasi dalam menggunakan sistem. Kondisi yang memfasilitasi untuk menggunakan teknologi atau layanan sangat penting, karena lingkungan organisasi yang mendukung mampu meningkatkan kualitas pada organisasi, kemudian peralatan yang mendukung. Tenaga teknis juga sebagai pendukung sistem juga dibutuhkan untuk mengatasi masalah jika terjadi keluhan dari pengguna. Konstruk ini adalah prediktor langsung dari penggunaan aktual dari teknologi. Dari paparan dia atas dihasilkan hipotesis berikut:

**H4:** Kondisi yang Memfasilitasi memiliki pengaruh positif pada niat perilaku untuk menggunakan layanan e-Tilang.